

Allegato 4.1. Rilevazioni con tecnica CATI per l'indagine trimestrale sui posti vacanti e le ore lavorate: specificazione dei criteri e sottocriteri per la qualità del servizio.

Criteri e sottocriteri per la qualità del servizio, 60 punti, suddivisi come segue:

1. Qualità delle risorse umane (punti: minimo 0 - massimo 16).

Sottocriteri

- 1.1. Responsabile di progetto (punti: minimo 0 - massimo 3). Da valutare in relazione al percorso formativo e all'esperienza nella direzione di indagini statistiche CATI sulle imprese;
- 1.2. Responsabile di field (punti: minimo 0 - massimo 2). Da valutare in considerazione del percorso formativo e dell'esperienza nella gestione di indagini statistiche CATI;
- 1.3. Capo progetto informatico (punti: minimo 0 - massimo 2). Da valutare in relazione al percorso formativo e all'esperienza nelle attività di direzione delle attività tecniche di sviluppo, gestione ed elaborazione dati per indagini statistiche CATI;
- 1.4. Sistemisti (punti: minimo 0 - massimo 2). Da valutare in relazione al percorso formativo e all'esperienza nella gestione di sistemi operativi, reti di computer, trasmissione di dati e sicurezza di rete;
- 1.5. Analisti programmatori (punti: minimo 0 - massimo 1,5). Da valutare in considerazione del percorso formativo e dell'esperienza nella progettazione, sviluppo, messa in esercizio e manutenzione di procedure finalizzate a rilevazioni statistiche CATI, utilizzo di software per il trattamento di dati;
- 1.6. Programmatori (punti: minimo 0 - massimo 1,5). Da valutare in relazione al percorso formativo e all'esperienza nello sviluppo e manutenzione di questionari CATI, e nell'utilizzo di software per il trattamento di dati;
- 1.7. Supervisor (punti: minimo 0 - massimo 4). Da valutare in relazione al percorso formativo, all'esperienza nella formazione di intervistatori tramite sistemi CATI e alla supervisione di indagini statistiche comprendenti interviste CATI.

2. Risorse umane oltre il minimo richiesto (punti: minimo 0 - massimo 9).

Sottocriteri

- 2.1. Intervistatori (punti: minimo 0 – massimo 4); 0,20 per ogni risorsa aggiuntiva sino ad un massimo di 20;
- 2.2. Analisti programmatori (punti: minimo 0 – massimo 1); 0,50 per ogni risorsa aggiuntiva sino ad un massimo di 2;
- 2.3. Programmatori (punti: minimo 0 – massimo 1); 0,50 per ogni risorsa aggiuntiva sino ad un massimo di 2;
- 2.4. Sistemisti (punti: minimo 0 – massimo 1); 0,50 per ogni risorsa aggiuntiva sino ad un massimo di 2;
- 2.5. Supervisor (punti: minimo 0 – massimo 2); 0,50 per ogni risorsa aggiuntiva sino ad un massimo di 4.

3. Qualità delle risorse tecniche offerte (punti: minimo 0 - massimo 6). Da valutare in funzione della potenza di elaborazione complessiva, centralino e linee telefoniche dedicate, postazioni CATI, PC, fax server e stampanti, rete LAN, casella di posta elettronica, accesso a internet, sistema server, pacchetto software per la realizzazione e gestione di sistemi CATI completi.

Sottocriteri

- 3.1. Postazioni CATI microfonate (punti: minimo 0 – massimo 1). Da valutare sulla base della tecnologia, cuffie, microfoni, PC e telefoni e delle caratteristiche tecnico-ergonomiche delle postazioni quali tavolo, sedie, insonorizzazione, caratteristiche climatiche degli ambienti lavorativi;
- 3.2. PC dedicati alla gestione del sistema CATI e all'elaborazione dati e sviluppo software (punti: minimo 0 – massimo 1). Da valutare sulla base della tecnologia e della potenza di elaborazione del processore, memoria centrale e memoria di massa, dei sistemi di back-up e sicurezza dati, software di base e d'ambiente;
- 3.3. Sistema server (punti: minimo 0 – massimo 2). Da valutare sulla base della tecnologia e della potenza di elaborazione processore, memoria centrale, memoria di massa, dei sistemi di backup e sicurezza dati, software di base e d'ambiente e dell'architettura ridondata ad alta affidabilità;
- 3.4. Pacchetto software CATI offerto (punti: minimo 0 – massimo 2). Da valutare sulla base delle caratteristiche tecniche, delle funzionalità per lo sviluppo e l'implementazione del questionario elettronico, di quelle per la gestione del sistema CATI completo e delle capacità di personalizzazione e parametrizzazione del software ai fini della gestione, controllo e monitoraggio delle indagini statistiche;

4. Risorse tecniche oltre il minimo richiesto (punti: minimo 0 - massimo 2).

Sottocriteri

- 4.1. Postazioni CATI aggiuntive (punti: minimo 0 – massimo 2); 0,10 per ogni postazione offerta sino ad un massimo di 20.

5. Organizzazione dell'impresa ai fini delle attività richieste dall'Istat (punti: minimo 0 - massimo 16).

Sottocriteri

- 5.1. Procedure di reclutamento degli intervistatori (punti: minimo 0 - massimo 4). Da valutare in relazione alle modalità di selezione, ai tipi di contratti di lavoro utilizzati e alle strategie utilizzate per contenere il *turnover*;
- 5.2. Attività di formazione (punti: minimo 0 - massimo 4). Da valutare in funzione delle metodologie e tecniche utilizzate per la formazione degli intervistatori, disponibilità di locali adeguati dal punto di vista tecnico-ambientale e della sicurezza, ubicazione dei locali;
- 5.3. Attività di gestione delle rilevazioni CATI (punti: minimo 0 - massimo 8). Da valutare in relazione alle tecniche e metodologie utilizzate nella gestione delle liste di unità da impiegare nelle rilevazioni CATI, procedure per la gestione dei contatti, organizzazione delle fasi e dei tempi dei processi di rilevazione dei dati, caratteristiche tecnico-ambientali dei locali e rispondenza alle norme di sicurezza, organizzazione delle attività finalizzate all'ottimizzazione dei contatti e degli scambi informativi con gli intervistatori.

6. Metodologie impiegate per garantire la qualità dell'indagine (punti: minimo 0 - massimo 11).

Sottocriteri

6.1. Metodologie adottate per garantire la qualità (punti: minimo 0 - massimo 5). Da valutare in considerazione del piano dei controlli di qualità proposti per l'esecuzione delle interviste CATI;

6.2. Strumenti e tecniche impiegati per ridurre il numero delle mancate risposte (punti: minimo 0 - massimo 3). Da valutare in considerazione del piano dei controlli di qualità proposti per contenere rifiuti e interruzioni delle interviste;

6.3. Indicatori utilizzati per il controllo e monitoraggio della qualità nella fase di raccolta dei dati e per il monitoraggio *ex-post* (punti: minimo 0 - massimo 3).

Prezzo, 40 punti.

Formule per l'attribuzione dei punteggi tecnico ed economico:

Il punteggio tecnico verrà attribuito sulla base della formula di cui al punto II dell'allegato P del D.P.R. 207/10 (Regolamento di esecuzione del Codice dei contratti pubblici):

$$C(a) = \text{Sn}[W_i * V(a)_i]$$

Dove:

$C(a)$ = Indice di valutazione dell'offerta tecnica (a);

N = numero totale dei requisiti;

W_i = peso punteggio attribuito al requisito (i);

$V(a)_i$ = coefficiente di prestazione dell'offerta (a) rispetto al requisito (i) variabile fra zero e uno;

Sn = sommatoria.

Si precisa, inoltre, che per rendere omogenea l'attribuzione dei coefficienti della prestazione dell'offerta tecnica ($V(a)_i$) (esclusi i criteri quantitativi 2 "risorse umane oltre il minimo richiesto" e 4 "risorse tecniche oltre il minimo richiesto"), ciascun commissario della Commissione giudicatrice, nominata ai sensi dell'art. 84 D.lgs. 163/06 s.m.i., assegnerà i coefficienti ad ognuno dei criteri secondo i seguenti livelli di giudizio:

offerta tecnica corrispondente ai minimi richiesti 0,00; sufficiente 0,25; più che sufficiente 0,50; buono 0,75; ottimo 1,00.

I coefficienti $V(a)_i$ verranno determinati attraverso la media dei coefficienti attribuiti discrezionalmente dai singoli commissari (punto II a) 4. dell'allegato P) mediante la seguente procedura:

una volta terminata l'attribuzione discrezionale dei coefficienti, si procederà a trasformare la media dei coefficienti attribuiti ad ogni offerta da parte di tutti i commissari in coefficienti definitivi, riportando ad uno la media più alta e proporzionando a tale media massima le medie provvisorie prima calcolate.

Il punteggio economico verrà attribuito sulla base della prima formula del medesimo allegato P, punto II b) :

$$P(a) = (R(a)/R_{\max}) * W_p$$

Dove:

$P(a)$ = indice di valutazione dell'offerta economica (a);

R_a = ribasso offerto dal concorrente (a);

R_{\max} = ribasso massimo offerto;

W_p = peso della ponderazione relativa al prezzo = 40.

I valori dei punteggi (tecnico ed economico) saranno espressi con 2 decimali, con arrotondamento di tipo fiscale sul terzo.